



Musterlösung

Gestalten von Kunden-  
oder Lieferantenbeziehungen  
**Rollenspiel: «Preiserhöhungen»**  
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1  
**Kaufleute EFZ**  
**2023**

## Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

---

### Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die italienische Firma «Poletti», welche sehr extravagante Duschbrausen (doccette) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Vittoria» zu bestellen. Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (prezzo di acquisto) von CHF 90.–/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:

Buongiorno,

grazie per il suo ordine. Mi fa piacere confermarle che abbiamo in stock il numero richiesto di doccette del modello «Vittoria». Tuttavia, la devo informare che la nostra azienda si è recentemente trovata costretta ad aggiornare i prezzi a causa degli aumenti nei costi di produzione.

Possiamo fornirle il modello richiesto «Vittoria» al prezzo di acquisto di CHF 106.– al pezzo.

Non esiti a contattarmi al telefono per qualsiasi domanda.

Cordiali saluti,  
Francesca Ferrari

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Ferrari auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Ferrari vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.

---

**Aufgabe**

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Ferrari, auf Italienisch.

---

**Hinweis**

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

---

**Beurteilung**

- Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:
- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
  - Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
  - Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

---

**Zeitraumen**

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel

## Musterlösung

## Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

### Gesprächsteil

### Geeignetes Vorgehen / einzusetzende Gesprächstechnik / zu beachtende Aspekte / mögliche sprachliche Umsetzungen auf Zielniveau

#### Einleitung und Begrüssung

- Freundliche Begrüssung von Frau Ferrari: «Buongiorno signora Ferrari, mi fa molto piacere che oggi possa dedicarmi del tempo per un incontro.»
- Small Talk – Themen könnten das Wetter sein, die Sanitärmesse, wie lange Frau Ferrari in der Schweiz weilt, etc.  
«Per quanto tempo rimarrai qui? Ha tempo per visitare il luogo? Le piace sinora? Ecc.»

#### Anliegen kommunizieren

- Ich-Botschaften, den Grund für dieses Meeting nochmals kurz zusammenfassen:  
«Siamo qui per discutere dell'aumento di prezzi delle doccette «Vittoria», che piacciono tanto alla nostra clientela. Il prezzo di acquisto è aumentato di circa il 20 percento rispetto a prima: siamo rimasti molto stupiti quando lo abbiamo appreso dalla sua e-mail.»
- Bedürfnisse und Erwartungen mitteilen: Klar und deutlich, aber höflich, festhalten dass Sie nicht bereit sind, die Preiserhöhung zu akzeptieren.  
«Non possiamo accettare tale aumento di prezzo. 106 franchi svizzeri rispetto ai 90 franchi di prima è semplicemente troppo. Davvero non comprendiamo le ragioni di tale aumento. Me lo può spiegare di nuovo?»
- Aktiv zuhören, was Frau Ferrari Ihnen zu sagen hat, und bei Unklarheiten nachfragen.

#### Lösungsfindung

- Techniken des Verhandlungsgesprächs anwenden, darauf bauen, dass die Firma Poletti die langjährige Geschäftsbeziehung mit Ihrer Firma nicht aufs Spiel setzen möchte:  
«Signora Ferrari, deve capire che non possiamo davvero accettare il prezzo di 106 franchi svizzeri per doccetta. I nostri clienti non pagheranno così tanto per il prodotto. Sa bene che stimiamo molto la collaborazione con la sua azienda e lavoriamo insieme da molto tempo.»
- Bereitschaft zur Kompromissfindung zeigen:  
«Non può abbassare un po' i prezzi offerti?»  
«Potremmo accettare un piccolo aumento, ma non il 20 percento in più, capisce.»
- Geeignete Fragestellung wählen:  
«Quindi ci offrirebbe un prezzo di «XY» se effettuiamo un ordine di 250 pezzi, corretto?»
- Klare Vereinbarungen treffen:  
«Quindi, abbiamo concordato che...»

---

Gesprächsabschluss

- Weiteres Vorgehen definieren  
«Ci invierà una nuova offerta dopo essersi confrontata con il suo superiore. Non ci vorrà più di un giorno. Ottimo.»
- Höfliche Verabschiedung:  
«Sono felice che abbiamo trovato una soluzione che soddisfa entrambi. Le auguro una piacevole permanenza alla fiera e attendo presto sue notizie. Arrivederci.»

---

Allgemein zu beachten /  
besondere Herausforderung  
in dieser Situation

- Allgemein gilt es, eine dienstleistungsorientierte Grundhaltung einzunehmen (zuvorkommend, offen, kompetent, verständnisvoll usw.) und wertschätzend zu kommunizieren (freundlich und höflich sein, aktiv zuhören, Interesse zeigen, respektvoll sein usw.).
- Die besondere Herausforderung in diesem Gespräch besteht darin, konsequent zu betonen, dass man einen besseren Preis möchte, aber gleichzeitig freundlich bleibt, um die langjährige Geschäftsbeziehung nicht aufs Spiel zu setzen.
- Must have: Der/die Kandidat/-in hat bei Abschluss des Gesprächs erreicht, dass eine Lösung gefunden wurde.

**Hinweise für die Expertin /  
den Experten (in der Rolle der  
Kundin / des Kunden bzw. der  
Lieferantin / des Lieferanten)**

- Sie werden derzeit laufend mit Reklamationen hinsichtlich der aktuellen Preiserhöhungen konfrontiert.
- Die Preiserhöhungen rechtfertigen Sie mit den gestiegenen Produktions- und Personalkosten in Europa.
- Sie möchten Ihren Preis nicht anpassen und argumentieren mit der Qualität Ihrer Duschbrausen: lange Lebensdauer / kaum Defekte, Preisstabilität während der letzten 15 Jahre, 3 Jahre Garantie.
- Sie haben bereits einen Benchmark mit der Konkurrenz gemacht und alle erhöhen ihre Preise bei zum Teil deutlich schlechterer Qualität.
- Ihre Chefin hat Ihnen zu verstehen gegeben, dass Sie ab einer Vertragssumme von CHF 25 000.– einen Verhandlungsspielraum von ca. 5% haben. Sie reagieren nur mit den 5%, wenn das Gegenüber mit einem Wechsel des Lieferanten «droht».
- D. h. im Falle eines Verlusts dieses Kunden wären Sie bereit, den Preis auf CHF 100.– zu senken, wenn 250 Stück bestellt würden.
- Die langjährige Partnerschaft mit dem Schweizer Sanitärhandel ist Ihnen sehr wichtig.



